

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

Dienstverlener: Lichtbron Coaching, gevestigd te Ermelo, KvK-nummer 88947955 .

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van Lichtbron Coaching wenst af te nemen/afneemt.

Deelnemer: De natuurlijke persoon die (eventueel namens de opdrachtgever) deelneemt aan trainingen, trajecten enzovoort.

Partijen: dienstverlener en opdrachtgever samen.

Diensten: de door dienstverlener aan opdrachtgever, al dan niet online, te leveren of geleverde dienst, zoals coaching, workshops, trainingen, teksten, online programma's enzovoort.

Traject: dienstverlening die meerdere dagen en/of een langere periode beslaat

Product: alle digitale inhoud (zoals e-boeken, digitale werkboeken, mails t.b.v. een onlineprogramma, etc.) en tastbare goederen (zoals boeken, materialen, etc.) die los verkocht worden op de website van dienstverlener of bij de Diensten worden verstrekt.

Artikel 2: Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.

2.2 Een inschrijving en/of betaling en/of ondertekening van een overeenkomst of offerte impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

2.3 Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.

2.4 De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

2.5 Als er enige bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht.

2.6 Als er enige bepaling van de algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.7 Onder de term 'schriftelijk' wordt ook verstaan e-mail. Het elektronische systeem van dienstverlener wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.

Artikel 3: Aanbod, offerte

3.1 Een eventuele offerte geeft kort de inhoud van de overeenkomst weer, inclusief alle eventuele onkosten.

3.2 Als er geen geldigheidstermijn is aangegeven, zijn offertes gedurende 30 dagen geldig.

3.3 Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.

3.4 Alle door dienstverlener gedane aanbiedingen en offertes, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn vrijblijvend en binnen 5 werkdagen na ontvangst van bericht van aanvaarding herroepbaar door dienstverlener.

3.5 Levertijden in offertes zijn indicatief en geven opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3.6 Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.

3.7 Alle gegevens over diensten en goederen die door dienstverlener zijn verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures, websites, mailings en dergelijke zijn, zonder mededeling, aan wijzigingen onderhevig en gelden niet voor de offerte.

3.8 Gedane aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij de (offerte-)aanvraag door opdrachtgever of derde verstrekte gegevens. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij alle relevante en essentiële informatie heeft verstrekt. Mocht na de totstandkoming van een overeenkomst nieuwe relevante en/of essentiële informatie aan opdrachtgever ter kennis komen dan zal hij deze onverwijld aan dienstverlener verstrekken.

3.9 Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op basis van de informatie de overeenkomst te wijzigen.

3.10 Dienstverlener heeft het recht een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

Artikel 4: Overeenkomst

4.1 Voor de aanvang van de coaching wordt een overeenkomst gesloten.

4.2 Dienstverlener overhandigt en/of stuurt naar het door opdrachtgever aangegeven e-mailadres de, door beide partijen ondertekende, overeenkomst aan opdrachtgever waarna pas een overeenkomst tot stand is gekomen.

4.3 De dienstverlener zal bij het overhandigen en/of versturen van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van de diensten aan de opdrachtgever het volgende meegeven:

- De algemene voorwaarden
- Het webadres waar de opdrachtgever het privacy statement kan vinden
- De kosten met inbegrip van alle belastingen van de diensten en/of product,
- De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst.

4.4. Afspraken met of toezeggingen van medewerkers, vertegenwoordigers en/of hulppersonen van Dienstverlener die afwijken van standaardbepalingen verbinden Dienstverlener slechts indien en voor zover deze schriftelijk door Dienstverlener zijn bekrachtigd.

Artikel 5: Prijzen

5.1 De op overeenkomsten, offertes en facturen genoemde prijzen zijn inclusief de verschuldigde btw, tenzij anders overeengekomen.

5.2 De prijzen van producten zijn gebaseerd op de op dat moment bekend zijnde kostprijzen. Verhogingen hiervan, die door de dienstverlener niet konden worden voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.

5.3 Ten aanzien van de dienstverlening kunnen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.

5.4 Als er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, geldend voor de periode waarin zij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

5.5 Dienstverlener is gerechtigd om haar tarieven jaarlijks per 1 januari en 1 juli te verhogen conform de Consumentenprijsindex (CPI).

5.6 Dienstverlener is eveneens gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen als tussen het moment van aanbod en begin van uitvoering van de overeenkomst, de tarieven ten aanzien van de kosten van uitvoering van de overeenkomst voor dienstverlener zijn gestegen.

5.7 Voorts mag dienstverlener de prijzen verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid

werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan dienstverlener, dat in redelijkheid niet van dienstverlener mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Dienstverlener zal opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van de tarieven in kennis stellen. Dienstverlener zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

Artikel 6: Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.

6.2 Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden. Wanneer dit het geval is zal de deelnemer daarvan voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte worden gesteld.

6.3 De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.

6.4 Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.

6.5 Dienstverlener heeft steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

6.6 Opdrachtgever dient zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij de coaching.

6.7 Opdrachtgever dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door dienstverlener gevraagde en/of voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde essentiële informatie.

6.8 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.

6.8 Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra tarieven voor rekening van opdrachtgever.

6.10 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat dienstverlener is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens,

6.11 Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst materiële dan wel niet-materiële schade lijden die aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 7: Annulering/wijziging

7.1 Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

7.2 Als partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

7.3 Als de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht dienstverlener opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.

ALGEMENE VOORWAARDEN

7.4 Als partijen een vaste prijs zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit bedrag tot gevolg heeft.

7.5 Indien opdrachtgever een individuele coachafspraken binnen een traject waarbij facturering per gesprek en/of maand plaatsvindt, afzegt wordt dit gesprek bij afmelding tot 24 uur voor aanvang 100% in rekening gebracht. Als langer dan 24 uur van tevoren wordt afgemeld, worden geen kosten in rekening gebracht. Annulering van een gesprek dient te geschieden door opdrachtgever door middel van een e-mail aan het adres van opdrachtgever.

Artikel 8: Contractduur

8.1 De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

8.2 Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet opdrachtgever dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen. Het heeft echter de voorkeur om in onderling overleg te beslissen of de overeenkomst of de uitvoering van de genoemde werkzaamheden voort te zetten dan wel te beëindigen.

8.3 Dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

8.4 Voorts is de dienstverlener bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

8.5 Als de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van dienstverlener op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

8.6 Dienstverlener behoudt steeds het recht om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 9: Betaling

9.1 Dienstverlener zendt opdrachtgever digitaal facturen voor door haar geleverde diensten en producten op het door opdrachtgever aangegeven e-mailadres.

9.2 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

9.3 Betaalt opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

9.4 Betaling dient plaats te vinden op de bankrekening van dienstverlener, zonder enige door opdrachtgever zelf verrekende korting, inhouding of verrekening. De op de bankrekening van dienstverlener aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.

9.5 Dienstverlener is niet verplicht opdrachtgever opmerkzaam te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of hem rekeninguittreksels en dergelijke te zenden.

9.6 Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener, na de wettelijke verplichte herinnering en aanmaning, tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij wettelijke rente, buitengerechtigde incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

9.7 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9.8 Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

9.9 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

10.1 Dienstverlener is, met uitzondering van, opzet of grove nalatigheid aan de zijde van dienstverlener, niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een coaching/traject of workshop van dienstverlener. Deelname aan coaching/traject of workshop geschiedt volledig op eigen risico. Iedere deelnemer kiest vrijwillig om deel te nemen aan de coaching/traject of workshop en de activiteiten binnen de coaching/traject of workshop. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het gedrag van opdrachtgever tijdens en buiten sessies.

10.2 Dienstverlener kan op geen enkele wijze uitspraken doen of garanties geven over mogelijke resultaten door deelname aan coaching/traject of workshop. Eventuele voorbeelden over mogelijke resultaten tijdens coaching/traject of workshop zijn slechts illustratief en binden dienstverlener op geen enkele wijze.

10.3 Dienstverlener hanteert een hoge ethische standaard en zal zo goed als ze kan een realistisch beeld geven van de inhoud van de coaching/traject of workshop.

10.4 Deelnemer blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de resultaten.

10.5 Dienstverlener zal er alles aan doen om de best mogelijke coaching/traject of workshop.

10.6 Indien en voor zover dienstverlener aansprakelijk mocht blijken voor enige schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is deze steeds beperkt tot directe personen- en zaakschade voor zover die dienstverlener kan worden toegerekend. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die opdrachtgever/deelnemer heeft genomen, al dan niet in overleg met dienstverlener. Opdrachtgever/deelnemer blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag, gemaakte keuze en de gevolgen daarvan.

10.7 De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.

10.8 Indien en voor zover op dienstverlener enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van dienstverlener de betreffende schade dekt en tot uitkering overgaat.

10.9 Afgezien van overmacht is de aansprakelijkheid van dienstverlener in ieder geval beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht. Bij een opdracht met een langere looptijd dan 6 maanden, wordt de

ALGEMENE VOORWAARDEN

aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

10.10 Iedere schade jegens dienstverlener, behalve een schade die door dienstverlener is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 11: Vrijwaring

Oprachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

Artikel 12: Overmacht

12.1 Indien dienstverlener door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is dienstverlener gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van dienstverlener op betaling door opdrachtgever voor reeds door dienstverlener verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

12.2 Dienstverlener zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden. Dienstverlener heeft slechts een inspanningsverplichting.

12.3 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden (buiten invloed van dienstverlener) waardoor dienstverlener tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van de eigenaar, wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen en werkonderbrekingen, slechte weersomstandigheden, overstromingen, oproer, oorlog, rellen, terrorisme, noodtoestand, en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van dienstverlener kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens opdrachtgever (verder) nakomt.

12.4 Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan dienstverlener niet aan zijn verplichtingen tegenover opdrachtgever kan voldoen, dan kunnen die verplichtingen worden opgeschort zolang Dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Als de in de vorige zin bedoelde situatie 60 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In dat geval heeft dienstverlener recht op vergoeding van de door haar redelijkerwijs gemaakte kosten. Dienstverlener is ook in dit geval als niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

Artikel 13. Geheimhouding/Vertrouwelijkheid

13.1 Dienstverlener verplicht zich tot geheimhouding van de door opdrachtgever aan haar ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Je kunt van dienstverlener verwachten dat zij te allen tijde een vertrouwelijke behandeling garandeert. Dit betekent dat geen enkele informatie aan derden gegeven wordt tenzij na goedkeuring van opdrachtgever of wanneer dienstverlener daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.

13.2 Wel houdt dienstverlener zich het recht voor collegiaal overleg te hebben in het kader van de eigen ontwikkeling (intervisie & supervisie); dit overleg vindt altijd geanonimiseerd en niet buiten medeweten van opdrachtgever plaats.

13.3 Opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van de door Dienstverlener aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in

ieder geval verstaan datgene waarop dit artikel betrekking heeft, alsmede de bedrijfsgegevens.

13.4 Opdrachtgever houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van Dienstverlener of andere opdrachtgevers ontvangt en alle andere informatie betreffende Dienstverlener of andere Opdrachtgevers waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie betreft waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de Dienstverlener of andere Opdrachtgevers schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen hij de genoemde informatie ook geheimhoudt.

13.5 De in het derde lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:

- die op het moment dat Opdrachtgever deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
- waarvan Opdrachtgever kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door Dienstverlener;
- die Opdrachtgever van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Opdrachtgever of Consument te verstrekken;
- die door Opdrachtgever openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 14. Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Dienstverlener behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die dienstverlener toekomen op grond van de Auteurswet.

14.2 Dienstverlener behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

14.3 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door dienstverlener ontwikkelde documenten, brochures, programma's, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van dienstverlener en haar concepten, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van dienstverlener en gehanteerde software berusten bij dienstverlener of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven. Reproductie, verspreiden of verkopen van deze materialen is verboden.

14.4 Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 14.3 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders en schriftelijk overeengekomen.

14.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van dienstverlener is het niet toegestaan om enig door dienstverlener aan haar geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

9.3 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door dienstverlener geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 15: Klachten

15.1 Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.

15.2 Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de klacht.

15.3 Dienstverlener zal naar eigen inzicht en met de nodige zorgvuldigheid trachten de klacht in goed overleg met opdrachtgever op te lossen.

15.4 Als een klacht gegrond is, zal dienstverlener de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever tijdig schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

15.5 Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

15.6 Als de afhandeling niet naar wens van opdrachtgever wordt afgehandeld dan heeft opdrachtgever het recht de klacht voor te leggen bij de klachtencommissie van TotalBalance Christencoaches netwerk waarbij dienstverlener is aangesloten.

Dienstverlener committeert zich daarmee aan de (Internationale) Ethische code voor coaches en counselors en de bijbehorende klachtenprocedure.

De klacht van opdrachtgever wordt dan behandeld door de TotalBalance klachtencommissie, conform de klachtenprocedure en het klachtenreglement. Via de website van dienstverlener en/of TotalBalance (www.totalbalance.nl/totalbalance-keurmerk) kan opdrachtgever hierover meer informatie vinden.

Artikel 16: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

16.1 Op deze overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter van de Rechtbank Gelderland is bevoegd.

16.2 Elk geschil aangaande de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de overeenkomst, alsook elk ander geschil, verband houdende met of voortvloeiende uit deze overeenkomst, zal in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland.

16.3 Wanneer in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.